

**PENGARUH KUALITAS JASA KONSULTAN PAJAK
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI
(STUDI KASUS PADA KKP HM. Aman Syafei, Palembang)**

SKRIPSI

**Untuk Memenuhi Sebagian Dari Syarat-Syarat
Guna Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi Dan Bisnis**



Diajukan Oleh:

AHMAD RIZKI SYARIPUDIN

NPM. 1901120508

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS TRIDINANTI

PALEMBANG

2023

**UNIVERSITAS TRIDINANTI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PALEMBANG**

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI


Nama : Ahmad Rizki Syaripudin
 Nomor Pokok/NIRM : 1901120508
 Jurusan/Prog. Studi : Akuntansi
 Jenjang Pendidikan : Strata I
 Mata Kuliah Pokok : Akuntansi Manajemen
 Judul Proposal : Pengaruh Kualitas Jasa Konsultan Pajak Terhadap
 Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus
 Pada KKP HM. Aman Syafei Palembang)

Pembimbing Skripsi

Tanggal 13/3/2023

Pembimbing I : 
Kusminaini Armin, S.E. M.M
 NIDN: 0222086301

Tanggal 9/3/2023


Pembimbing II : 
Shelly Farida Tobing, S.E. M.Si. Ak
 NIDN: 0205026301


Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi




Dr. Msy. Mikial, S.E. M.Si. Ak. CA. CSRS
 NIDN: 0205026401


Meti Zuliyana, S.E. M.Si. Ak. CA. CSRS
 NIDN: 0205056701

84 / PS / DFE / 23

UNIVERSITAS TRIDINANTI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PALEMBANG

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

N a m a : Ahmad Rizki Syaripudin
Nomor Pokok / NIRM : 1901120508
Jurusan/ Program Studi : Ekonomi/ Akuntansi
Jenjang Pendidikan : Strata I
Mata Kuliah Pokok : Perpajakan
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Jasa Konsultan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi pada KKP Drs. H. M. Aman Syafei, MM di Palembang)

Penguji Skripsi,

Tanggal 6/4/2023 Ketua Penguji : Kusminaini Armin, SE, MM
 NIDN : 0222086301

Tanggal 6/4/2023 Penguji I : Shelly Farida Tobing, SE, M.Si, Ak
 NIDN : 0205026301

Tanggal 6/4/2023 Penguji II : Crystha Armereo SE M.Si
 NIDN : 0226018601

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Ketua Program Studi,



Dr. Msy. Mikial, SE, M.Si, Ak, CA, CSRS
 NIDN : 0205026401

Meti Zulivana, SE, M.Si, Ak, CA, CSRS
 NIDN: 0205056701

89 / PS / DFE / 23

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto :

Jadilah kuat tapi tidak menyakiti.

Jadilah baik, tapi tidak lemah.

Jadilah berani, tapi tidak menakuti.

Jadilah rendah hati, tapi tidak rendah.

Tetap bangga, tapi tidak sombong.

Kupersembahkan kepada :

- *Allah SWT atas berkah dan rahmat yang diberikan*
- *Ayah dan Ibu ku tersayang*
- *Yayang Resa Ananda*
- *Teman Seperjuangan ku*
- *Almamater ku*

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ahmad Rizki Syaripudin
NPM : 1901120508
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Akuntansi
Judul Proposal : Pengaruh Kualitas Jasa Konsultan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Pada KKP HM. Aman Syafei Palembang)

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi ini telah ditulis dengan sungguh-sungguh dan tidak ada bagian yang merupakan penjiplakan karya orang lain. Apabila kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, maka saya sanggup menerima sanksi akademik dari Universitas Tridianti Palembang sesuai hukum yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat tanpa adanya paksaan dari siapa pun dan dalam keadaan sadar.

Palembang, Maret 2023
Pernyataan

Ahmad Rizki Syaripudin

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
ABSTRAK.....	xiv
ABSTRACT	xv
RIWAYAT HIDUP.....	xvi
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian	5
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Kajian Teoritis	6
2.1.1 Pengertian Pajak	6
2.1.1.1 Definisi Pajak.....	6
2.1.1.2 Fungsi Pajak	7
2.1.1.3 Jenis Pajak	8
2.1.2 Wajib Pajak.....	10
2.1.2.1 Pengertian Wajib Pajak	10
2.1.2.2 Wajib Pajak Orang Pribadi.....	10
2.1.2.3 Kewajiban dan Hak Wajib Pajak	12
2.1.3 Kepatuhan Wajib Pajak	14

2.1.3.1 Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak.....	14
2.1.3.2 Kriteria Wajib Pajak Patuh.....	16
2.1.3.3 Indikator Kepatuhan Wajib Pajak	17
2.1.3.4 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak	17
2.1.4 Kualitas Jasa Konsultan Pajak	19
2.1.4.1 Pengertian Konsultan Pajak.....	19
2.1.4.2 Indikator Konsultan Pajak	20
2.1.4.3 Syarat Konsultan Pajak	21
2.1.4.4 Kewajiban dan Hak Konsultan Pajak.....	22
2.1.4.5 Pengertian Jasa.....	23
2.1.4.6 Karakteristik Jasa	24
2.1.4.7 Kualitas Jasa	25
2.1.4.8 Dimensi Kualitas Jasa	26
2.2 Penelitian Terdahulu	30
2.3 Kerangka Pemikiran	32
2.4 Hipotesis.....	33

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	34
3.1.1 Tempat Penelitian	34
3.1.2 Waktu Penelitian.....	34
3.2 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data	34
3.2.1 Sumber Data	34
3.2.2 Teknik Pengumpulan Data	35
3.3 Populasi, Sampel, dan Sampling	35
3.3.1 Populasi	35
3.3.2 Sampel.....	36
3.3.3 Sampling.....	36
3.4 Rancangan Penelitian.....	37
3.5 Variabel dan Definisi Operasional	37
3.6 Instrumen Penelitian	39

3.6.1 Uji Validitas.....	39
3.6.2 Uji Reliabilitas	40
3.7 Teknik Analisis Data	40
3.7.1 Analisis Deskriptif	40
3.7.2 Uji Normalitas	41
3.7.3 Uji Koefisien Regresi Linier Sederhana	42
3.7.4 Uji Hipotesis.....	42
3.7.5 Uji Koefisien Determinasi.....	44

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian.....	45
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan.....	45
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan	47
4.1.3 Struktur Organisasi Perusahaan	48
4.1.4 Kegiatan Umum Perusahaan	50
4.1.5 Gambaran Umum Responden.....	51
4.1.6 Hasil Uji Instrumen.....	52
4.1.6.1 Uji Validitas.....	52
4.1.6.2 Uji Reliabilitas	54
4.1.7 Hasil Uji Analisis Data.....	55
4.1.7.1 Uji Analisis Deskriptif	55
4.1.7.2 Uji Normalitas.....	56
4.1.7.3 Uji Koefisien Regresi Linier Sederhana.....	57
4.1.7.4 Uji Hipotesis	59
4.1.7.5 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	60
4.2 Pembahasan	61
4.2.1 Analisis Pengaruh Kualitas Jasa Konsultan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Pada KKP HM. Aman Syafei Palembang)	61

BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan.....	63
5.2 Saran	63

DAFTAR PUSTAKA.....	65
LAMPIRAN	

ABSTRAK

Ahmad Rizki Syaripudin. Pengaruh Kualitas Jasa Konsultan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Studi Pada KKP HM. Aman Syafei, Palembang. (Di bawah bimbingan Pembimbing Skripsi I Ibu Kusminaini Armin, SE, M.M dan Pembimbing Skripsi II Ibu Shelly Farida Tobing SE, M.Si, Ak).

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur besarnya pengaruh variabel independen yaitu kualitas jasa konsultan pajak terhadap variabel dependen yaitu kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan kualitatif dengan menggunakan data primer melalui penyebaran kuesioner kepada wajib pajak yang terdaftar di KKP HM. Aman Syafei Palembang. Sampel pada penelitian ini sebanyak 73 responden dengan menggunakan skala *likert*. Data diproses melalui program SPSS versi 24.0 dengan teknis analisis regresi linear sederhana.

Berdasarkan hasil penelitian dengan taraf signifikansi 5% yang telah dikemukakan, diketahui bahwa adanya pengaruh secara signifikan antara kualitas jasa konsultan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, hal ini ditunjukkan pada hasil uji t yaitu t_{hitung} sebesar $(7,368 < 1,993)$. Sedangkan berdasarkan nilai koefisien determinasi (R^2) yaitu sebesar 42,5% yang berarti kualitas jasa konsultan pajak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dan sisanya sebesar 57,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak terdapat dalam penelitian ini.

Berdasarkan hasil penelitian di atas disarankan agar perusahaan meningkatkan kualitas jasa konsultan pajak karena dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Untuk peneliti selanjutnya diharapkan dapat menambah variabel lain seperti pengetahuan pajak, kesadaran wajib pajak, serta motivasi wajib pajak.

Kata Kunci : Pajak, Kualitas Jasa Konsultan Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak.

ABSTRACT

Ahmad Rizki Syaripudin. The Effect of Quality of Tax Consultant Services on Compliance with Individual Taxpayers Studying at KKP HM. Aman Syafei, Palembang. (Under the guidance of Thesis Supervisor I Mrs. Kusminaini Armin, SE, M.M and Thesis Advisor II Mrs. Shelly Farida Tobing SE, M.Si, Ak).

This study aims to measure the influence of the independent variable, namely the quality of tax consultant services on the dependent variable, namely individual taxpayer compliance. This study uses a quantitative and qualitative approach using primary data by distributing questionnaires to taxpayers registered at HM KKP. Aman Syafei Palembang. The sample in this study were 73 respondents using a Likert scale. Data was processed through SPSS version 24.0 with simple linear regression analysis technique.

Based on the results of the research with a significance level of 5% that has been stated, it is known that there is a significant influence between the quality of tax consultant services on individual taxpayer compliance, this is shown in the results of the t test, namely t count of $(7.368 < 1.993)$. Meanwhile, based on the value of the coefficient of determination (R^2), which is equal to 42.5%, which means the quality of tax consultant services has an influence on individual taxpayer compliance and the remaining 57.5% is influenced by other variables not present in this study.

Based on the research results above, it is suggested that companies improve the quality of tax consultant services because they can increase taxpayer compliance. For future researchers, it is hoped that they can add other variables such as tax knowledge, taxpayer awareness, and taxpayer motivation.

Keywords: Tax, Quality of Tax Consultant Services, Taxpayer Compliance.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Indonesia merupakan negara berkembang yang mempunyai berbagai kekayaan sumber daya yang berlimpah dan memiliki potensi yang baik untuk menjadikannya sebagai negara maju. Tetapi saat ini Indonesia belum mampu memaksimalkan sumber daya dan potensi yang ada untuk kemakmuran penduduk Indonesia. Banyak aspek yang membuat Indonesia semakin terpuruk jika dibandingkan dengan negara lainnya. Aspek yang utama adalah ekonomi. Kita tahu bahwa pendapatan Indonesia berasal dari dua sektor, yaitu sektor internal dan sektor eksternal. Pendapatan dari sektor internal berasal dari pajak, sedangkan pendapatan dari sektor eksternal berasal dari pinjaman luar negeri.

Pajak adalah salah satu cara pemerintah untuk menghimpun dana masyarakat dalam membiayai pengeluaran negara. Pemerintah berhak untuk memungut pajak karena diberi kewenangan dalam Undang-Undang Dasar (UUD) 1945. Pajak yang dihimpun oleh negara melalui pembebanan kepada warga negara, sedemikian rupa sehingga setiap warga negara memiliki kewajiban yang sesuai dengan kemampuannya dalam membayar pajak.

Kepatuhan wajib pajak adalah suatu keadaan dimana wajib pajak patuh dan mempunyai kesadaran dalam memenuhi kewajiban

perpajakannya. Kepatuhan perpajakan merupakan masalah yang hampir dialami oleh semua negara yang menggunakan system perpajakan, baik itu pada negara berkembang maupun negara maju. Kepatuhan wajib pajak harus mendapatkan perhatian yang lebih bagi suatu negara, karena pajak memiliki peran yang besar terhadap sumber utama penerimaan negara.

Penelitian yang pernah dilakukan di Indonesia menyatakan bahwa kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu penelitian yang dilakukan oleh Sari Viega (2017) yang menyatakan Pengetahuan Perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Selanjutnya, menurut Mustofa, Kertahadi, dan Mirza (2016) yang menyatakan pemahaman peraturan perpajakan secara parsial dan simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan Andinata (2015) menyatakan bahwa variabel pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi orang pribadi.

Eko Sumberjaya (2017) dalam penelitiannya menyatakan Kepatuhan merupakan keadaan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban dan hak perpajakan. Masalah kepatuhan merupakan masalah utama untuk Negara maju dan negara berkembang. Jika kepatuhan rendah maka akan memunculkan tindakan penghindaran, penyelundupan, dan kelalaian pajak. Untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak pun dapat diperoleh melalui memberikan penjelasan pengetahuan perpajakan, sosialisasi dari petugas pajak, maupun bantuan dari pihak ketiga (konsultan pajak).

Demi tercapainya penerimaan negara yang optimal dan mampu membiayai pembangunan negara, maka pada tahun 1983 pemerintah melakukan reformasi sistem pemungutan pajak menjadi *Self Assessment System*. *Self Assessment System* adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada wajib pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak terutang (Isroah 2016). Pemberlakuan sistem ini mewajibkan bagi setiap wajib pajak untuk menghitung, menyetor dan melapor pajak terutang sendiri. Penerapan *self assessment* system dalam memungut pajak di Indonesia dinilai optimal. Hal ini terbukti dengan dijadikannya Pajak sebagai penerimaan terbesar bagi Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) hingga saat ini. Penerimaan negara dari sektor pajak telah lebih dari 70% dari total penerimaan dalam negeri di Indonesia. Alokasi penerimaan pajak cukup besar dalam membiayai pengeluaran dalam negeri seperti belanja pegawai dan kebutuhan lainnya. Penerimaan inilah yang mendorong pemerintah untuk tegas dalam memungut pajak kepada warga negaranya agar tercapai tujuan yang diharapkan oleh pemerintah.

Penelitian lain yang dilakukan oleh Alviansyah (2011) tentang pengaruh sanksi, pelayanan, tingkat pengetahuan wajib pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) masa wajib pajak orang pribadi. Hasil penelitian tersebut menunjukkan sanksi, pelayanan dan tingkat pengetahuan wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pada saat ini fenomena yang sering terjadi di masyarakat adalah ketidaktahuan dan kurangnya pemahaman wajib pajak tentang perpajakan dan kurangnya pengarahan dari pihak yang mengerti tentang perpajakan.

Berdasarkan latar belakang tersebut peneliti ingin mengkaji tentang **”Pengaruh Kualitas Jasa Konsultan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Pada KKP HM. Aman Syafei, Palembang)”**

1.2. Rumusan Masalah

Apakah kualitas jasa konsultan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini, sebagai berikut:

Untuk mengetahui kualitas jasa konsultan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi

1.4. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian di atas, manfaat dari penelitian ini ialah sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti

Dapat menambah wawasan bagi peneliti dan pemahaman serta penerapan teori-teori yang berhubungan dengan kepatuhan Wajib Pajak, Kualitas Jasa Konsultan Pajak

2. Bagi Perusahaan

Memberikan sumbangan pemikiran kepada pihak manajemen perusahaan dalam memecahkan masalah yang berkaitan dengan kepatuhan Wajib Pajak, Kualitas Jasa Konsultan Pajak sehingga diharapkan dapat berguna bagi perusahaan untuk masa yang akan datang.

3. Bagi Pihak Lain

Diharapkan hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi masyarakat yang membaca terutama untuk menambah pengetahuan yang berhubungan dengan Kualitas Jasa Konsultan Pajak dan Kepatuhan Wajib Pajak sehingga penelitian ini dapat menjadi referensi dan bahan masukan pada penelitian yang akan datang.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustiningsih, W., & Isroah. 2016. *Pengaruh Penerapan E-Filling, Tingkat Pemahaman Perpajakan, dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Yogyakarta*. Jurnal Nominal (2:2).
- Alviansyah. Tri Palira. 2011. “*Pengaruh Sanksi, Pelayanan, Tingkat Pengetahuan Wajib Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi*”. Jurnal. Universitas Brawijaya. Malang.
- Andinata, M. C. (2015). *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Rungkut di Surabaya)*. Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya, 4(2), 1–15. Retrieved from journal.ubaya.ac.id/index.php/jimus/article/view/1022.
- Diana dan Lilis Setiawati. 2014. *Perpajakan – Teori dan Peraturan Terkini*: Andi.
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. 2017. *Model Persamaan Struktural Konsep Dan Aplikasi Program AMOS 24*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang.
- Hasanudin, A. I., Ramdhani, D., & Giyantoro, M. D. B. (2020). *Kepatuhan Wajib Pajak Online Shopping Di Jakarta: Urgensi Antara E-Commerce Dan Jumlah Pajak Yang Disetor*. Tirtayasa Ekonomika, 15(1), 65–85.
- Hendryadi, Trichayadinata, I., & Zannati, R. (2019). *Metode Penelitian: Pedoman Penelitian Bisnis dan Akademik*. Jakarta: Lembaga Pengembangan Manajemen dan Publikasi Imperium (LPMP Imperium).
- Kotler, Armstrong. 2016. *Principles of marketing sixteenth edition global edition*. England. Pearson Education Limited.
- Kotler, Phillip dan Kevin Lane Keller.(2016). *Manajemen Pemasaran edisi 12 Jilid 1 & 2*. Jakarta: PT. Indeks.
- Mardiasmo. 2016. *Perpajakan Edisi Revisi*. Yogyakarta Penerbit Cv Andi Offser.

- Mustofa, Fauzi Achmad., Kertahadi dan Mirza M. R. 2016. *Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Tarif Pajak dan Asas Keadilan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*. Jurnal Perpajakan (JEJAK). 8(1): 1-7.
- Organization for Economic Cooperation and Development. (2004). *OECD Principles of Corporate Governance 2004*. The OECD Paris.
- Rahayu, Siti Kurnia. 2010. *Perpajakan Indonesia: Konsep dan Aspek Formal*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Ratnasari, Ririn Tri dan Mastuti Aksa. 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa, Teori dan Kasus*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Ratnawati, Juli dan Retno Indah Hernawati.(2015). *Dasar-Dasar Perpajakan*. Yogyakarta: Deepublish.
- Sari, Viega Ayu Permata. 2017. *Pengaruh Tax Amnesty, Pengetahuan Perpajakan, Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*. Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi Volume 6, Nomor 2, Februari 2017.
- Sugiyono (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta, CV.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiyono (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Sumarsan, Thomas. (2017). *Perpajakan Indonesia Edisi Kelima*. Jakarta: Indeks.
- Sumberjaya, Eko. Arisman, Anton. 2017. *Pengaruh Pengetahuan Pajak, Sanksi Pajak dan Peran Konsultan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Usaha Mikro Kecil dan Menengah di Kota Palembang (Studi Kasus KPP Pratama Palembang Ilir Barat)*.
- Tjiptono Fandy. 2011. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Tjiptono Fandy. (2017). *Strategi Pemasaran, Edisi 4*. Yogyakarta: Andi.
- Waluyo. 2013. *Perpajakan Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat.